

NHK出版 カスタマーハラスメントへの対応方針

株式会社NHK出版(以下「当社」といいます。)は、「知るよろこびを。すべての人に」という企業理念の下、1931年の創業以来、NHKグループにおけるただ一つの出版社として、たしかな情報を編み上げて「本」という形あるものを作り届け、読者のみなさま、一人ひとりの幸せな暮らしのそばに寄り添ってきました。出版におけるあらゆる業務の過程においても、人権、人格を尊重し、誠実に接することを、「NHK出版 倫理・行動憲章」「行動指針」に掲げています。

お客様からお寄せいただくご意見やご要望は、当社のサービスの改善・品質向上において、大変貴重な機会と考えています。一方で、社会通念上許容される範囲を超える言動や誹謗中傷等、業務に携わる者の人格や尊厳を傷つける行為は、職場環境を損なうとともに、人権に関わる問題であり、決して許されるものではありません。

当社は、「あらゆるハラスメントを許さない」という方針のもと、職場内はもとより、外部の業務関係者との間で起こるハラスメント行為に対しても、毅然として対応します。

社員等の安全な就業環境を確保することで、安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、お客様との関係をより良いものとするにつながると考え、「NHK出版カスタマーハラスメントへの対応方針」を定めました。

■カスタマーハラスメントとは

この方針において、カスタマーハラスメントとは、当社の業務に関係を有する外部の者が、社会通念上許容される範囲を超えた言動または要求により、社員等の就業環境を害することをいいます。

※この方針において、当社の業務に関係を有する外部の者とは、取材先、著者、取引先、読者、NHKの番組や配信の視聴者、注文センター利用者など、当社の業務と何らかの関係性を有する者のことをいいます。

※この方針において、社員等とは、当社の業務に従事する者(役員、社員、嘱託社員、再雇用者、スタッフ就業規則で定義するスタッフおよび派遣労働者を含みます)のことをいいます。

■カスタマーハラスメントとなる行為例

- ①当社のサービス等と全く関係のない要求(性的な要求、プライバシーに関わる要求等)
- ②法令や契約等により想定しているサービス等を著しく超える要求(過大なサービス提供の要求等)
- ③対応が著しく困難な又は対応が不可能な要求(正当な理由のない返金、契約金額の著しい減額要求等)
- ④不当な損害賠償要求(法的根拠を欠く損害賠償、過大な損害賠償の求め等)
- ⑤身体的な攻撃(殴る、蹴る、叩く、物を投げつける等の暴行、傷害、わいせつな行為、不必要な身体的接触等)
- ⑥精神的な攻撃(対面、電話、メール、インターネット、SNSなどあらゆる手段・媒体による、暴言、脅迫、土下座等の過度な謝罪の強要、差別的な言動、卑猥な言動、盗撮・盗聴、無断撮影・録音・配信、誹謗中傷、名誉毀損、侮辱、プライバシー侵害、肖像権侵害、個人情報の公開等)
- ⑦威圧的な言動(大声をあげる、複数人で取り囲む、反社会的な言動等)
- ⑧継続的、執拗な言動(同じ趣旨の質問や説明要求の執拗な繰り返し等)
- ⑨拘束的な言動(不退去、居座り、監禁、長時間に渡る電話等)

※上記は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらの行為に限定されません。

■対応方針

- カスタマーハラスメントを許さないという姿勢を、社員等に徹底し、カスタマーハラスメントの疑いがある場合は、上司や業務管理者、ハラスメント相談窓口にご相談するよう周知し、安心して相談できる体制を整えます。
- カスタマーハラスメントの相談に対しては、相談窓口を中心に事実関係を迅速かつ正確に確認し、適切に対応します。カスタマーハラスメントが確認された場合は、速やかに被害者を守り、ケアするための措置を適正に行います。当社が犯罪に該当すると判断した場合や、極めて悪質と判断した場合は、捜査機関へ通報したり、必要な法的措置を講じたりするなど、厳正に対処します。

■社員等への周知・教育の徹底

この方針に示した基本姿勢をすべての社員等に周知するとともに、誰もがカスタマーハラスメントの被害者にも加害者にもなり得ることを理解し、互いを尊重し合う組織風土を醸成します。あわせて、社員等に対する教育・啓発を継続的に実施し、業務の遂行において自らがカスタマーハラスメントを行わないよう、正しい知識の習得及び意識の定着を図ります。

- * 社員等が、業務に関係する外部の者に対してカスタマーハラスメントを行ったとの申出があった場合には、速やかに事実関係を調査・確認し、当該行為が認められたときは、規程等に基づき厳正に対処します。

2026 年9月 1 日